

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN *SERVICE*
QUALITY (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
*ANALYSIS (IPA)***

(Studi kasus di Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)
dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Disusun oleh:

Kresna Adi Nugraha
122130190

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2020**